

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

**TAYANA CEZAR MARQUES**

A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO ACESSO E USO DOS PRODUTOS E  
SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA PAULO ROBERTO DE SOUSA  
MELO DO SISTEMA BNDES

Rio de Janeiro  
2015

TAYANA CEZAR MARQUES

**A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO ACESSO E USO DOS PRODUTOS  
E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA PAULO ROBERTO DE  
SOUSA MELO DO SISTEMA BNDES**

Projeto Final II apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Me. Robson Santos Costa

Rio de Janeiro

2015

M357c Marques, Tayana Cezar

A Competência em Informação no acesso e uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca Paulo Roberto de Sousa e Melo do sistema BNDES / Tayana Cezar Marques. – Rio de Janeiro, 2015.

48 f.: il.

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

Orientador: Robson Santos Costa.

1. Informação Estratégica. 2. Competência em Informação. 3. Comportamento informacional. 4. Necessidades informacionais. I. Santos, Robson Costa. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. III. Título.

CDD 027.8

**TAYANA CEZAR MARQUES**

**A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO ACESSO E USO DOS PRODUTOS E  
SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA PAULO ROBERTO DE SOUSA  
MELO DO SISTEMA BNDES**

Projeto Final II apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2015.

---

Prof. Me. Robson dos Santos Costa - Orientador  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

---

Prof<sup>ª</sup>. Me. Marianna Zattar  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jaqueline Santos Barradas  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Dedico esse trabalho aos meus pais  
Rosangela e Vicente.

## **AGRADECIMENTOS**

Acima tudo, agradeço a Deus por me dar forças todos os dias e sabedoria não só a elaboração deste projeto, como também a lidar com todas as dificuldades vividas durante esse período. Eu creio que sem essa Força maior e inexplicável, aos olhos dos homens, com certeza não teria chegado nem na metade do caminho.

Agradeço muitíssimo aos meus pais, Rosangela Cezar e Vicente de Paula por estarem sempre ao meu lado me dando todo o suporte e a base familiar necessária para que eu pudesse manter o equilíbrio, o foco e não me deixar levar pelas minhas fraquezas diante as inúmeras dificuldades vividas. Ao meu irmão, Thadeu Cezar, por suportar meu mau humor e minha falta de paciência durante, principalmente, esse período e que mesmo com as nossas diferenças, nunca deixou de estar ao meu lado. Amo muito vocês.

A toda minha família (tias, tios, primos e primas) que também estiveram ao meu lado durante todo o projeto, em especial à família Sampaio de Oliveira, Maria José, Carlos Alberto, Viviane Sampaio, Monica Sampaio e Beatriz Oliveira, os quais me acolheram durante esse período e me deram todo o suporte físico necessário para a elaboração e conclusão deste trabalho.

Agradeço a todos meus colegas de faculdade que durante esse tempo ficaram ouvindo meus resmungos e nunca deixaram de me dar forças e incentivo através de suas conversas, trocas de ideia e que desde o início acreditaram no meu trabalho. Em especial a Francini Rodrigues, Rafael Simplício e Patrícia dos Santos, que colaboraram com suas sugestões e que, conseqüentemente, me ajudaram bastante em diversas partes deste projeto.

A todos os bibliotecários, auxiliares e estagiários da Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo, os quais me incentivaram desde o início a seguir em frente neste projeto, em especial as bibliotecárias Fernanda Farias, Clarisse Kloss e Bruna Ramos que foram de suma importância para elaboração e recuperação dos dados levantados na pesquisa realizada no presente trabalho. E é claro, a todos os usuários da biblioteca que foram o porquê deste projeto e que colaboraram brilhantemente ao responder a pesquisa.

Agradeço ao meu orientador Robson Costa que me auxiliou e me deu mais do que uma luz para buscar um tema, o qual, eu me identificasse num momento em que eu estava completamente perdida e durante todo o projeto se mostrou disponível para as devidas orientações. Agradeço também à professora Marianna Zattar, que mesmo sem ter nenhuma obrigação direta com este trabalho, sempre se mostrou disposta a me

ajudar. A vocês, obrigada pela paciência, confiança, conversas, conselhos e inúmeras orientações.

Infelizmente, é impossível destacar nome por nome das pessoas que fizeram parte desta minha jornada e deste trabalho, que eu espero ser apenas um pontapé inicial de uma longa caminhada em relação à profissão que escolhi, aprendi e aprendo a amar a cada dia mais. Peço sinceras desculpas a quem eu não citei diretamente, mas que são deveras especiais para mim, afinal, palavras, escritas ou faladas, jamais resumirão ou serão capazes sequer de caracterizar tacitamente quaisquer sentimentos de gratidão que sinto por todos vocês.

Muito Obrigada!

“[...] só se vê bem com o coração. O  
essencial é invisível aos olhos.”

(Antonie de Saint-Exupéry)



MARQUES, Tayana Cezar. **A Competência em Informação no acesso e uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo do sistema do BNDES**. 2015. 48 f. Monografia - Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

## **RESUMO**

Analisa o nível de competência em informação dos usuários da Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo situada no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e, como a Biblioteca pode contribuir para o desenvolvimento das competências necessárias destes usuários. Objetiva também verificar como é utilizado os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca nas atividades diárias dos usuários. A pesquisa efetuada foi baseada na revisão de literatura de conceitos como: informação, necessidade informacional, comportamento informacional e competência em informação. Para a realização da pesquisa foi aplicado um questionário com perguntas abertas e fechadas e o nível da mesma foi descritivo e qualitativo. A pesquisa apresenta alguns dados que demonstram o déficit da competência em informação dos usuários devido a alguns fatores como, por exemplo, a falta de conhecimento teórico em relação ao tema – competência em informação.

**Palavras-chave:** Informação estratégica. Competência em Informação. Comportamento informacional. Necessidades informacionais. BNDES.

MARQUES, Tayana Cezar. **A Competência em Informação no acesso e uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo do sistema do BNDES**. 2015. 48 f. Monografia - Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

### **ABSTRACT**

Analyzes the level of competence in the Paul Library users information Roberto de Sousa Melo located at the National Bank for Economic and Social Development (BNDES), and how the Library can contribute to the development of the necessary skills of these users . It also aims to verify it used the services and products offered by the library in the daily activities of users. The research was carried out based on the concepts of literature review as: information, informational needs, information behavior and information literacy. To carry out the survey was a questionnaire with open and closed questions and its level was descriptive and qualitative. The research presents some data that show the deficit of competence in users' information due to some factors such as the lack of theoretical knowledge by Topic - information literacy.

**Keywords:** Strategic information. Information Literacy. Information behavior. Information needs. BNDES.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Quadro 1 -	Teoria de Davenport e Prusak.....	19
Gráfico 1 -	Relação dos Colaboradores Analisados.....	32
Quadro 2 -	Tipos de Fontes de Informação utilizadas.....	33
Gráfico 2 -	Serviços disponibilizados pela biblioteca.....	35

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	15
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	17
3.1	OBJETIVO GERAL .....	17
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	17
<b>4</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	18
4.1	CONCEITO DE INFORMAÇÃO. ....	18
4.2	NECESSIDADE INFORMACIONAL, COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E O PARADIGMA COGNITIVO.....	21
4.3	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ORIGEM E CONCEITOS. ....	23
4.4	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS.....	26
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	27
5.1	BANCO NACIONAL DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL.....	29
5.2	CENTRO DE PESQUISA DE INFORMAÇÕES E DADOS .....	30
<b>6</b>	<b>RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA</b> .....	32
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	37
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	39
	<b>APÊNDICE A – Questionário</b> .....	42

## 1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o avanço das disciplinas que englobam o campo de estudos da informação vem evoluindo e colocando cada vez mais em pauta as discussões voltadas para o uso e acesso à informação e esta, por sua vez, vindo sendo considerada como insumo fundamental para tomadas de decisão nas organizações e para o desenvolvimento da sociedade como um todo. Por conseguinte, vivemos hoje em uma nova era baseada em um novo contexto social, em que alguns estudiosos como Massone Mainardes (2011, p. 73) consideram a sociedade atual como Sociedade da Informação. O significado de informação apresenta diferentes conceituações que se complementam de acordo com diversos estudiosos da área da Ciência da Informação, sendo um desses conceitos é definido por Le Coadic (1996, p. 5):

[...] um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. Comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial- temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos – a linguagem.

Segundo O'Brien (2011, p. 15), a informação só passa a ter relevância no momento em que o usuário, o qual deseja utilizá-la, lhe atribui algum valor informativo, ou seja, quando a informação passa a ter significado para essa pessoa.

Informações antiquadas, inexatas ou difíceis de entender não seriam muito significativas, úteis ou valiosas para você ou outros usuários finais. As pessoas desejam informações de alta qualidade, ou seja, produtos de informação cujas características, atributos ou qualidades ajudam a torná-los valiosos para elas.

Dessa forma, o autor afirma que a informação pode variar conforme o lugar, o período, o uso e, principalmente, algo só se torna informação se fizer algum sentido para quem a usa. Por exemplo, um objeto como um utensílio doméstico qualquer pode não significar nada em um determinado período além do seu uso direto, como uma colher que será produzida com a finalidade de manusear o alimento. Com o passar do tempo, aquela mesma colher pode conter significados para um historiador, o qual necessita buscar informações de como era o comportamento de determinado povo em determinada época, o que faziam, como se vestiam, como se alimentavam, enfim, essa mesma colher para muitos pode não significar absolutamente nada não tendo nenhum valor informativo, mas para o historiador pode se

tornar uma informação crucial.

Nos últimos anos houve um crescimento exacerbado da produção de “informações”. Além do advento da Internet, esse fenômeno é descrito por Bush (1945) como uma consequência do crescimento do conhecimento humano que se torna cada vez mais especializado, mas como descrito anteriormente, tudo pode ter seu valor informacional, mas não para todos. Por isso há uma necessidade de saber lidar com o uso da informação que seja pertinente a cada pessoa que busque aumentar seu conhecimento, porém de maneira que esse conhecimento se transforme em algo produtivo. Nesse sentido, o termo “competência em informação”, primeiramente descrito como “letramento informacional” começou a ser discutido e abordado de fato por vários autores, a partir da década 1970 nos Estados Unidos, a fim de caracterizar as competências necessárias dos usuários para a utilização das fontes eletrônicas de informação, conforme descrito por Campello (2009).

Em 1989 a ALA - *American Library Association* - publicou o *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report* (ALA, 1989, p. 1), preparou em conjunto de bibliotecários e educadores a definição das bases para a chamada *information literacy*, sobre ser competente em informação:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela.

Visto a importância da competência em informação para a construção do conhecimento e para a competitividade das organizações, o presente trabalho pretende fazer um diagnóstico do nível de competência em informação dos usuários da Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo situada no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e, compreender suas eventuais dificuldades para propor diretrizes que visem desenvolver e/ou aprimorar a competência em informação dos seus usuários.

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) por ser uma organização de alto grau de influência pública e política com uma infraestrutura voltada para o desenvolvimento econômico do país, precisa de ter colaboradores<sup>1</sup> capacitados em informação. Desse modo é relevante um estudo acerca da competência em informação de usuários dessa instituição, visto ser a informação um insumo de grande importância para a produção de conhecimento e projetos de desenvolvimento socioeconômico de um país (BNDES, 2014).

A biblioteca do BNDES está localizada no Centro de Pesquisa de Informações e Dados (COPED), sendo este, um dos departamentos do Banco, portanto, trata-se de uma biblioteca especializada. Seu acervo é composto por documentos voltados para as áreas específicas do banco. O SNBP (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2014) define a biblioteca especializada como sendo:

Voltada a um campo específico do conhecimento. Seu acervo e seus serviços atendem às necessidades de informação e pesquisa de usuários interessados em uma ou mais áreas específicas do conhecimento. É vinculada a uma instituição pública, ou privada podendo também se caracterizar como uma biblioteca universitária, quando vinculada a uma unidade de ensino superior.

Nesse projeto, serão considerados usuários, apenas, as pessoas que são funcionárias concursadas do Banco e os estagiários, pois são essas pessoas que interferem diretamente nos processos desenvolvidos dentro do Banco. Segundo o Novo Dicionário Aurélio do séc. XXI usuário é “Aquele que possui ou frui alguma coisa pelo direito de uso; utente. Cada um daqueles que usam ou desfrutam alguma coisa coletiva, ligada a um serviço público ou particular [...]”. Ou seja, os usuários da biblioteca são todas as pessoas que vão à biblioteca em busca do uso da informação, dentre elas estão os: visitantes externos (pesquisadores e estudantes das áreas que englobam o acervo da biblioteca), estagiários dos diversos departamentos do banco, funcionários terceirizados, aposentados e funcionários concursados do sistema BNDES.

Por se tratar de um órgão público, a biblioteca está à disposição para quaisquer pessoas que tenham interesse em visitá-la, porém há dias e horários pré-estabelecidos para a visita do público externo.

---

<sup>1</sup> Pessoas que contribuem para o andamento das atividades do Banco.

No Brasil o estudo acerca da competência em informação ainda é muito recente, passando a ser estudado de fato a partir dos anos 2000 (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000). Há certa dificuldade em se aplicar tal conceito nas instituições, mesmo sendo as de grande porte, como é o caso do BNDES. Desse modo, faremos uma revisão da literatura em relação ao uso da informação, o comportamento informacional dos usuários e a competência em informação em geral que servirá como base para a análise da pesquisa, a qual poderá ser possível detectar as eventuais dificuldades desses usuários em relação à recuperação e utilização das informações e, tentar atenuar as dificuldades que as empresas encontram nos dias de hoje em otimizar as pesquisas realizadas pelo seu corpo funcional.



## 2 JUSTIFICATIVA

Durante dois anos, fui estagiária da biblioteca do BNDES e ao longo desse tempo notava que os usuários eram sujeitos extremamente dedicados e focados em seus estudos, todavia eles possuíam algumas dificuldades em suprir suas necessidades informacionais e de realizar pesquisas pertinentes a tais necessidades. Por meio dessa observação que foi surgindo a ideia de realizar um trabalho voltado para a competência em informação desses usuários.

O BNDES trata-se de uma organização de alto grau de influência pública e política com uma infraestrutura voltada para o desenvolvimento econômico do país. Visto a importância e o impacto que o banco possui em relação à estrutura socioeconômica do país, torna-se bastante relevante um estudo acerca da competência em informação dos agentes diretos desta instituição, ou seja, dos seus colaboradores (BNDES, 2014).

Deste modo é importante que esses colaboradores consigam encontrar as informações necessárias às suas pesquisas, pois dessa forma o trabalho será otimizado e os mesmos poderão recuperar os documentos que lhes forem pertinentes. Entretanto, a informação só se torna relevante quando adquire valor informativo, e esse valor informativo depende somente da pessoa que busca a informação, conforme descreve O'Brien (2011). Em decorrência disso, cabem aos profissionais da informação, sujeitos preparados em sua formação acadêmica a lidar com a informação descrita em quaisquer tipos e formatos de documentos, a função de capacitar seus usuários na busca e uso da informação, visto que somente os próprios usuários saberão de fato o que realmente necessitam, porém, na maioria das vezes, não sabem de que forma a informação é organizada e, conseqüentemente, não são capazes de recuperar as informações de que precisam.

Por meio da capacitação informacional, os usuários serão capazes de buscar as informações que lhes são relevantes, e assim, os mesmos produzirão conhecimento, que hoje, é o maior bem que uma empresa pode ter, pois é por intermédio da informação e do conhecimento que as empresas têm a chance de se manterem a frente no mercado, como descrito por Cavalcante (2010, p.235):

A informação e o conhecimento direta ou indiretamente estão presentes em todos os processos e atividades organizacionais, logo se entende que, ao absorver e utilizar da melhor forma possível esses recursos, as organizações tendem a obter um melhor desenvolvimento e competitividade ante o mercado.

A sociedade ao longo do tempo deixou de ser uma Sociedade Industrial e passou a ser considerada “Sociedade da Informação”. Tal diagnóstico pode ser observado pelo fato de muitas empresas usarem as redes sociais e outros meios eletrônicos e digitais para obterem informações, insumo esse, fundamental para as organizações atuais como forma de se manterem a frente no mercado de trabalho, como descreve Souto (2010, p. 118).

Porém, existem milhões de informações que são produzidas e disponibilizadas a cada instante no ambiente digital e por esse motivo é necessário fazer com que os sujeitos sejam capacitados a recuperar, primeiramente, informações válidas que possam contribuir verdadeiramente para o desenvolvimento de projetos produzidos pelas organizações.

Além disso, deve se ressaltar a importância da competência em informação dentro do BNDES para tomadas de decisão e apoio a projetos desenvolvidos pelo Banco. Nesse sentido é fundamental que seus colaboradores sejam competentes em informação.

Portanto, pretende-se através deste trabalho, entender as dificuldades dos usuários na busca por informações relevantes para os seus estudos, propor sugestões de estratégias para a competência em informação dos funcionários e estagiários do sistema BNDES, tornando assim, os mecanismos de buscas que são disponibilizados pelo banco mais eficientes e, conseqüentemente, contribuir para o desenvolvimento social do país. Entre todas as questões apresentadas anteriormente, o questionário aplicado nesta pesquisa poderá contribuir de forma bem significativa para o futuro projeto de Competência em Informação que a biblioteca pretende implantar no COPED.

### **3 OBJETIVOS**

Abaixo serão apresentados os objetivos que a pesquisa visa alcançar por meio de uma revisão da literatura dos principais temas abordados no trabalho e da análise da pesquisa com os usuários da biblioteca.

#### **3.1 OBJETIVOGERAL**

Realizar um diagnóstico do nível de competência em informação dos usuários reais da Biblioteca Paulo de Sousa Melo por meio da investigação em relação ao comportamento informacional de tais usuários.

#### **3.2 OBJETIVOSESPECÍFICOS**

A seguir serão apresentados os objetivos específicos que se pretende alcançar com a pesquisa.

- conceituar informação, necessidade e comportamento informacional e, competência em informação;
- apontar a importância da instituição BNDES e, como o uso da informação pode contribuir tanto para o desenvolvimento da instituição quanto para o desenvolvimento socioeconômico do país;
- traçar o perfil dos usuários, observar como estes usuários buscam as informações por meio da observação dos tipos e formatos de documentos eles mais utilizam e verificar se estes usuários conhecem todos os serviços disponibilizados pela biblioteca;
- verificar programas que a Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo possa implementar para capacitar ainda mais seus usuários e torná-los de fato pessoas competentes em informação.

## 4 REFERENCIALTEÓRICO

Neste capítulo apresentaremos o referencial teórico a partir da revisão de literatura dos principais conceitos que serão abordados no decorrer do trabalho e que também será a base para as conclusões diagnosticadas na análise da pesquisa.

### 4.1 CONCEITO DE INFORMAÇÃO

Em primeiro lugar é preciso compreender a diferença básica entre dado, informação e conhecimento. Tal assunto fora discutido por diversos autores, mas ainda há necessidade de explicá-los devido aos seus diversos significados e, a variação dos conceitos nas diferentes áreas do conhecimento.

Em relação a dado, informação e conhecimento, Setzer (1999) apresenta as seguintes definições:

[...] Dado como uma seqüência de símbolos quantificados ou quantificáveis, [...] Informação é uma abstração informal (isto é, não pode ser formalizada através de uma teoria lógica ou matemática), que representa algo significativo para alguém através de textos, imagens, sons ou animação [...] Conhecimento é uma abstração interior, pessoal, de alguma coisa que foi experimentada por alguém.

Entende-se dessa forma que somente o dado não é capaz de gerar nenhuma ideia, conceito ou entendimento. A informação é a aglutinação dos dados que poderá variar conforme o contexto, tempo e lugar, contudo, deve ser significativa para os sujeitos que irá utilizá-la. Já o conhecimento é algo internalizado, gerado não apenas pelas informações obtidas pelos sujeitos de forma concreta, mas também pela sua vivência no âmbito social.

Diversos autores têm inúmeras conceituações no que se refere à distinção dos termos dado, informação e conhecimento. O quadro a seguir, por exemplo, demonstra as características principais que diferem tais termos segundo a lógica de Davenport (1998, p.18):

Quadro 1 – Teoria de Davenport e Prusak

<b>Dados, Informação e Conhecimento</b>		
<b>Dados</b>	<b>Informação</b>	<b>Conhecimento</b>
<p>Simple observações sobre o estado do mundo</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito</p>	<p>Informação valiosa da mente humana Inclui reflexão, síntese, contexto</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilmente estruturado</li> <li>• Facilmente obtido por máquinas</li> <li>• Frequentemente quantificado</li> <li>• Facilmente transferível</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requer unidade de análise</li> <li>• Exige consenso em relação ao significado</li> <li>• Exige necessariamente a mediação humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De difícil estruturação</li> <li>• De difícil captura em máquinas</li> <li>• Frequentemente tácito</li> <li>• De difícil transferência</li> </ul>

Fonte: Davenport, Prusak - 1998, p.18.

Entende-se assim que os dados são considerados matérias-primas para a construção da informação e, só se tornam informação se fizerem sentido para quem a utiliza. Já o conhecimento é algo que se absorve através da informação, todavia, o conhecimento é relacionado às experiências vividas pelo sujeito. O conhecimento é frequentemente dividido em duas categorias – explícito (registrados em livros e documentos em geral) e tácito (existente na cabeça dos indivíduos) – devido a essas duas categorias muitos autores afirmam que o conhecimento tácito é o que compreende verdadeiramente o significado de conhecimento, sendo o conhecimento explícito considerado informação, visto que, o conhecimento por si só não pode ser traduzido em palavras, pelo fato de estar internalizado nos indivíduos e por isso é considerado algo subjetivo, quando traduzidos, ou seja, quando são externalizados, tornam-se informação novamente, conforme descrito por Russo (2010, p.19).

O termo informação pode adquirir profusos significados, um deles, como descrito por Le Coadic (1996) é que a informação como sendo “um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual” dessa maneira, diferenciando o conhecimento que é algo abstrato e transformando em algo concreto considerado uma informação e, que está pode ser transcrita em diversas formas e meios. O autor afirma comumente que tal informação deve conter um significado que será perpassado em diferentes formatos materiais através de um “sistema de signos – a linguagem”.

Com o passar dos anos fora se desmembrando os conceitos que envolvem a palavra

informação na chamada Ciência da Informação.

Uma das definições descritas por Russo (2010) seria a informação como “[...] todo dado trabalhado útil, tratado com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com sentido natural e lógico para quem usa”. A informação deve ter um valor informativo, valor esse que é dado apenas pelo sujeito que busca tal informação, pois somente o próprio sujeito está inserido em um contexto social e tem seus próprios valores adquiridos ao longo da sua vida determinados pelo capital cultural e capital econômico como descrito por Bourdieu (1983) para definir o *habitus*, que se trata de todos os tipos de influência que giram em torno de cada sujeito para formar o seu ser e, portanto, um sujeito será incapaz de determinar ao certo os valores que tais informações podem ter para outrem.

Buckland (1991) define a informação em três vertentes: “informação como processo”, “informação como conhecimento”, “informação como coisa”. Nesse contexto Buckland (1991) afirma que a informação como processo é o ato de informar algo a alguém; a informação como conhecimento é tudo aquilo que é percebido e tende a reduzir as incertezas, o que o próprio autor afirma que nem sempre acontece, pois, a quantidade exacerbada de informações pode retardar a solução de determinado problema ou até mesmo pode não solucioná-lo. Buckland (1991) afirma em seu estudo que a informação como conhecimento é a informação absorvida e internalizada pelos seres, sendo esta, como visto anteriormente, considerada por outros autores como sendo apenas conhecimento. Já a informação como coisa é a informação tangível que podemos encontrar em quaisquer tipos de documentos.

Entre todos os sentidos da informação definida por Buckland (1991), todos eles têm em comum o ato de se perpassar alguma ideia em diferentes formatos. No contexto do presente trabalho entre todas essas definições, a mais adequada será a da informação como coisa, ou seja, a informação materializada, tangível e, sendo transformada em “objetos dotados de informação” estando contida nos livros, artigos e outros diferentes tipos e formatos de documentos. Documento, segundo Otlet (1934 apud ORTEGA, 2010) trata-se de “um suporte de uma certa matéria e dimensão [...] em que se incluem signos representativos de certos dados intelectuais”.

Segundo a definição de documento citada acima se entende que a informação pode ser encontrada de diversas formas nos mais variados ambientes - físicos, virtuais, eletrônicos, etc. Conforme descrito por Castells (1999) a Globalização intensificou as relações sociais, passando a criar uma rede comunicacional, formando a Sociedade da Informação e em consequência disso houve um aumento exacerbado da produção de informação. A partir daí

houve a necessidade de um estudo mais profundo sobre a informação, contudo a definição da palavra informação é muito complexa. Segundo a definição proposta por Valentim (2002) o que caracteriza uma sociedade como “Sociedade da Informação” é:

[...] a economia alicerçada na informação e na telemática, ou seja, informação, comunicação, telecomunicação e tecnologias da informação. A informação, aqui entendida como matéria-prima, como insumo básico do processo, a comunicação/telecomunicação entendida como meio/veículo de disseminação/distribuição e as tecnologias da informação entendidas como infra-estrutura de armazenagem, processamento e acesso.

Segundo Passos (1999) houve um novo paradigma advindo dos fenômenos da globalização e da terceira revolução industrial. As organizações passaram a depender muito mais das tecnologias da informação para desenvolver sua produção. O conhecimento, então, adquiriu mais valor, se tornando o eixo central dessas organizações e, conseqüentemente a cooperação de seus colaboradores precisava ser mais proativa. Sendo assim, a informação que, é insumo fundamental para a produção de conhecimento, conforme dito por Russo (2010) passou a ter uma dimensão muito grande no interior das organizações.

Por esse motivo é fundamental que haja um estudo voltado para a recuperação relevante da informação por parte dos colaboradores internos das organizações.

#### 4.2 NECESSIDADEINFORMACIONAL, COMPORTAMENTOINFORMACIONAL E O PARADIGMA COGNITIVO

As necessidades informacionais (NI) surgem através da percepção do indivíduo que deseja alcançar um conhecimento que ele julga, de certa forma, estar incompleto e, essa necessidade varia conforme o passar do tempo e vão surgindo novas necessidades. Segundo Miranda (2006, p. 102):

As NIs traduzem um estado de conhecimento no qual alguém se encontra quando se confronta com a exigência de uma informação que lhe falta e lhe é necessária para prosseguir um trabalho. Ela nasce de um impulso de ordem cognitiva, conduzido pela existência de um dado contexto (um problema a resolver, um objetivo a atingir)e pela constatação de um estado de conhecimento insuficiente ou inadequado.

Por isso, é importante se pensar a respeito do aspecto cognitivo da informação, ou seja, a informação quando passa a ter um significado, e conseqüentemente, o estudo de usuários é fundamental visto que, “[...] A NI não pode estar separada do contexto, da situação, do ambiente, que são essenciais para estabelecer o seu diagnóstico” (Le COADIC, 1998 apud

MIRANDA, 2006, p. 102).

Conclui-se então que o comportamento informacional surge através de uma necessidade informacional, ou seja, o sujeito necessita de uma informação e então se põe a buscar tal informação. Miranda (2006, p. 102) afirma que:

O comportamento informacional pode ser definido como a totalidade do comportamento em relação a fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa e o uso de informação. Uma nova perspectiva para o usuário da informação deveria partir da crença de que a quantidade de informação que se recebe não é função do número de páginas lidas, por exemplo, mas dos processos mentais de entendimento e integração de dados na estrutura pessoal de conhecimento; o que coloca em pauta a perspectiva cognitiva do usuário. Além disso, existem ambientes sociais e organizacionais que envolvem o usuário e que afetam a motivação individual, os usos da informação e seus fluxos. Um modelo de estudo de usuário deve começar com um modelo da organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual de busca de informação.

O aspecto cognitivo é um dos paradigmas mais complexos definido por Capurro (1985 apud CAPURRO, 2003) que em suma, aponta que o indivíduo constrói valores conforme a sua cultura e o meio social em que vive e, conforme aponta tal estudo, o ser humano não pode ser separado da sua cultura e do meio social o qual está inserido. Por esse motivo, como discutido por Miranda (2006, p. 108):

Um aspecto interessante da competência individual é que a visão da pessoa sobre si mesma pode influenciar sua percepção/avaliação com relação à própria competência. Pesquisas mostraram que a percepção das pessoas sobre sua própria competência é independente dos resultados reais obtidos em testes de conhecimento, por exemplo. Quando uma pessoa não tem conhecimento suficiente para avaliar seus resultados, ela, normalmente, os avalia mal, porque lhe faltam habilidades metacognitivas necessárias para fazer uma avaliação correta.

O sujeito não detém a capacidade de saber avaliar uma informação apenas por ter uma necessidade de obtê-la, muitas vezes, tal sujeito pressupõe que precisa adquirir alguma informação, todavia, na maioria das vezes ele não consegue nem ao menos definir exatamente a informação que necessita e, por não conseguir fazer tal definição, fica impossibilitado de elaborar estratégias de busca mais precisas.

Segundo Miranda (2006), após a compreensão desse aspecto se torna mais fácil entender a importância do profissional da informação para capacitar os usuários a buscar, avaliar e utilizar as informações que lhes sejam verdadeiramente pertinentes, pois engloba situações cotidianas do profissional da informação que já está habituado a lidar com o ciclo



informacional, com as tecnologias informacionais e com os contextos informacionais.

#### 4.3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ORIGEM E CONCEITOS

Segundo Setzer (1999) a competência é caracterizada como sendo “uma capacidade de executar uma tarefa no “mundo real”” competência essa, que surge a partir de certo conhecimento, ou seja, é o poder da pessoa de agir conforme sua compreensão de mundo.

Inicialmente a competência em informação era chamada pelos estudiosos de “letramento informacional”, definido por Gasque (2012, p. 28) como sendo um “processo de desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas”, dessa maneira, tenta-se explicar as habilidades, as quais eram necessárias para o uso eficaz das fontes de informações eletrônicas e, com o passar dos anos foram sendo criados novos termos que se complementavam para definir tais habilidades.

A expressão *information literacy* (literalmente traduzida como alfabetização informacional) surge na literatura nos EUA em 1974 em um relatório intitulado: *The information service environment relationships and priorities* através de uma convenção de bibliotecários pela autoria de Paul G. Zurkowski. Esse relatório tinha como meta principal estabelecer as diretrizes para um programa nacional de preparação e acesso universal à *Information Literacy*.

Com o objetivo de dar suporte para as buscas de informações relevantes para os usuários, essa necessidade surgiu, principalmente, pelo advento da internet e das novas tecnologias da informação e, também com um apelo por parte dos bibliotecários como descreve Campello (2009, p.12):

A classe biblioteconômica daquele país apropriou-se do termo em reação ao documento *A Nation at Risk*, relatório publicado em 1983 sobre a situação da educação norte-americana, que ignorava inteiramente a contribuição da biblioteca no ensino e o papel educativo do bibliotecário.

A partir disso, era fundamental que o bibliotecário apresentasse não somente a sua capacidade de recuperar as informações nas diversas fontes, mas também, capacitar os seus usuários a recuperar tais informações e assim, demonstrar a importância do papel do bibliotecário no processo da aprendizagem escolar, conforme afirma Campello (2009).

Por esses motivos, a princípio, os primeiros estudos acerca do tema letramento informacional, foram voltados às escolas, visto que, existia uma necessidade muito grande em saber lidar com tamanho número de informação gerado pela globalização dos recursos

eletrônicos. Campello (2009) apresenta essa necessidade primeiramente nas escolas, principalmente pelo fato das mesmas adotarem os princípios da teoria do “construtivismo”, teoria essa, que entendia que os estudantes deveriam se tornar pessoas autônomas e críticas.

Campello (2009, p. 21) cita também o documento *Information Power* criado pela *American Association of School Librarians*, elaborado em conjunto com a *Association for Educational Communications and Technology*, em 1998. Este documento foi dividido em três segmentos:

(1) competência informacional; (2) aprendizagem independente; (3) e responsabilidade social. O primeiro segmento enfatiza as habilidades de acessar, avaliar e usar informação; o segundo diz respeito à capacidade de buscar e usar informação de maneira independente, e o terceiro explora o uso social da informação, abordando a atitude ética com relação à informação e ao compartilhamento de práticas informacionais.

Desta forma, as habilidades de acessar as fontes de informação ficaram mais em evidência e a necessidade de compreendê-las diante de tamanha produção de informação, ultrapassou as barreiras escolares.

Por esse motivo, ao longo dos anos, vários autores vêm tentando definir o que é competência em informação e qual a sua importância de fato no contexto social. Para Dudziak (2003) a competência em informação é:

o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua distância, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Conforme a citação acima, a autora afirma que uma pessoa competente em informação consegue avaliar criticamente todas as informações que lhes são passadas ao longo da vida. Essa característica é essencial para a formação de cidadãos, conforme enunciado no Artigo 19º da Declaração Universal dos Direitos dos Homens:

Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.

Vários autores contemporâneos vêm tentando definir a importância da capacidade informacional em diversos segmentos da sociedade. No Brasil utilizam-se diversos termos para fazer menção a mesma ideia, porém o termo mais utilizado para traduzir a *information*

*literacy* segundo Gasque (2012, p. 29) é a expressão competência em informação.

Todavia, Belluzo (2012 apud CAVALCANTE; RASTELI, 2013, p. 167) considera o termo “competência informacional” um neologismo, além de remeter diretamente à Tecnologia da Informação (TI), porém o principal objeto do bibliotecário é a informação e por mais que tal profissional possa vir a usar as TIs no processo de seu trabalho, estas serão apenas um dos diversos suportes para se chegar ao seu objetivo principal. O uso de alguns termos como “alfabetização informacional” ou “letramento informacional” gera certo conflito entre as áreas da Educação e da Ciência da Informação. Portanto, o termo mais aceito e o que melhor compreende a ideia da *information literacy* é a “competência em informação”.

Os estudos sobre o tema no Brasil ainda são muito recentes e as práticas de competência em informação ainda não têm a sua devida importância. Parte disso, por causa da nossa própria cultura, como pode concluir Dudziak (2008):

Em países como os Estados Unidos, Austrália e Inglaterra, esse processo está bem consolidado. Dedicados ao tema, existe um conjunto historicamente consolidado de instituições, profissionais, estudos e pesquisas. Exemplos disso são os sites dedicados ao assunto. Se em 1998 os sites recuperados através do mecanismo de busca Altavista (<http://www.altavista.com>) não chegava a 10.000, hoje são mais de 1.750.000 (utilizando apenas a expressão *information literacy*). No Brasil, utilizando o mecanismo de busca Google ([www.google.com.br](http://www.google.com.br)), com as expressões “*information literacy*” OR “competência informacional” foram encontradas aproximadamente 13.500 ocorrências (dados de outubro de 2007).

Pode se perceber através dos dados descritos na citação acima que o Brasil ainda está muito longe de se comparar com os países desenvolvidos e que os estudos sobre o tema, competência em informação, ainda tem um longo caminho a seguir.

Dados de pesquisas realizadas nos EUA e no Brasil apontam um déficit em relação ao reconhecimento da biblioteca como ambiente de ajuda de formação de conhecimento e, dos profissionais bibliotecários como agentes para capacitar os usuários na busca e uso da informação, conforme descrito por Campello (2009, p. 17). As pesquisas revelam que não existem projetos no Brasil, assim como nos EUA, em que a biblioteca é uma das bases para o aprendizado dos alunos.

A partir disso, é possível entender o motivo da falta de competência em informação dos usuários em geral, visto que, o ambiente escolar, que era onde, supostamente, deveriam adquirir tais habilidades, não há nenhum incentivo em relação a tal iniciativa.

#### 4.4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS

Daft (2008, p. 10) define organização como sendo “(1) entidades sociais, (2) orientadas por metas, (3) projetadas como sistemas de atividade deliberadamente estruturados e coordenados e (4) ligadas ao ambiente externo”. Sendo assim, ele afirma que:

O elemento-chave de uma organização não é um edifício ou um conjunto de planos de ação e procedimentos; organizações são constituídas de pessoas e de relacionamentos recíprocos. Uma organização existe quando as pessoas interagem entre si para desempenhar funções essenciais que ajudem a alcançar as metas. As tendências recentes em gerenciamento reconhecem a importância dos recursos humanos e a maioria das novas abordagens é projetada para dar poder aos funcionários, propiciando maiores oportunidades de aprendizado, além de contribuir, à medida que trabalham juntos, tendo em vista metas comuns.

Conforme a citação acima, as organizações são formadas por pessoas, e é fundamental o aprendizado das mesmas. É por esse motivo que a informação recuperada pelos funcionários de uma organização deve vir de fontes seguras e confiáveis, para que assim possa contribuir de forma relevante no alcance dos objetivos e metas determinados por essa organização, colocando-se a frente no mercado.

Sendo assim, é fundamental que os colaboradores sejam competentes em informação para que possam gerar novos conhecimentos que servirão como base para desenvolver suas ideias. Tal ideia é reforçada por Casarin (2010, p. 261) quando afirma que “É por meio do desenvolvimento de competência em informação que o indivíduo pode se apropriar das informações correspondentes às suas necessidades informacionais de forma mais proveitosa”.

No caso do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), trata-se de uma organização de alto grau de influência pública e política com uma infraestrutura voltada para o desenvolvimento econômico do país. A Responsabilidade Social e Ambiental do banco são causas primordiais, visto que, estão diretamente ligadas à sua missão (BNDES, 2014).

Tendo em vista, a missão do Banco e a sua influência no desenvolvimento econômico e social do país, é fundamental que o conhecimento dentro dessa organização seja muito bem estruturado, e para que isso aconteça, é primordial que os membros que compõe essa organização, sejam competentes em informação.

## 5 METODOLOGIA

O trabalho se pautou em uma breve revisão de literatura acerca de informação, do comportamento informacional, da competência em informação.

Posteriormente houve a aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas para usuários da biblioteca como base para a conclusão do trabalho.

O uso de questionário foi a forma mais viável para o decorrer da pesquisa, pois, ele traduz diretamente os objetivos da mesma, através das questões elaboradas pelo pesquisador. O uso de questões abertas e fechadas foi estabelecido, pois, através das questões abertas o respondente tem mais liberdade em por realmente suas visões e opiniões que, a seu ver, são relevantes, ao contrário das questões fechadas que acabam sendo muito limitadas e pode não conter alguma alternativa, a qual, o respondente possa considerar importante. No entanto, as questões fechadas são mais fáceis de serem analisadas, já que as respostas abertas podem ser extensas demais e suas interpretações não serem tão claras, além de correr o risco de fugir do foco principal da pesquisa, conforme analisado por Gil (2008, p. 122). Tal questionário foi elaborado através de entrevistas informais com os próprios usuários.

A presente pesquisa foi realizada por meio do método observacional, que segundo Gil (2008, p. 16) é “bastante complexo, todavia é deveras utilizado nas ciências sociais devido ao seu alto grau de precisão.” Tal método se difere do método experimental por apenas um aspecto. No experimental, o cientista age para que algo aconteça e a partir daí ele irá tirar suas conclusões. Já no método observacional o pesquisador apenas observa algo que já aconteceu ou que está acontecendo. Portanto, o método observacional é o mais viável para a pesquisa de um grupo social.

O nível da pesquisa será descritivo, pois, segundo Gil (2008, p. 27): “As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.”. Ou seja, esse nível de pesquisa é a mais apropriada no que se refere a pesquisa que deseja se definir perfis de certa população.

Entretanto, além da descrição das características de certo grupo social, se deseja também descobrir quais são os fatores que contribuem para a ocorrência de determinados fenômenos e o porquê de certos fatos existirem, conforme descreve Gil

(2008, p. 27). Portanto, além da pesquisa no nível descritivo, também será feita uma pesquisa de nível explicativo.

A abordagem da pesquisa será de caráter qualitativo, pois, segundo Gil (2008, p. 175):

A análise dos dados nas pesquisas experimentais e nos levantamentos é essencialmente quantitativa. O mesmo não ocorre, no entanto, com as pesquisas definidas como estudos de campo, estudos de caso, pesquisa-ação ou pesquisa participante. Nestas, os procedimentos analíticos são principalmente de natureza qualitativa. E, ao contrário do que ocorre nas pesquisas experimentais e levantamentos em que os procedimentos analíticos podem ser definidos previamente, não há fórmulas ou receitas predefinidas para orientar os pesquisadores. Assim, a análise dos dados na pesquisa qualitativa passa a depender muito da capacidade e do estilo do pesquisador.

Conclui-se que por não se tratar de uma pesquisa experimental, e apesar de ter alguns dos dados quantificados, a sua abordagem concreta será de caráter qualitativo.

Conforme dito por Gil (2008, p. 89), “de modo geral, as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade.” Ou seja, a pesquisa social é algo muito complexo e, por esse motivo, a pesquisa realizada como base para a conclusão deste trabalho, será feita através da observação de uma amostragem de usuários da Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo.

Portanto, a população será constituída por todo o quadro de funcionários do BNDES, concursados, terceirizados e aposentados<sup>2</sup>; estagiários e visitantes<sup>3</sup>. Entre essa população apenas os funcionários concursados e aposentados, por terem matrícula e vínculo direto com o Banco, podem fazer uso do serviço de empréstimo de itens que compõe o acervo. Os demais usuários podem fazer uso de outros serviços, como por exemplo, a consulta local de itens que compõe o acervo, acesso à sala de leitura e utilização dos computadores disponibilizados na biblioteca. Porém, apesar dos estagiários não poderem fazer empréstimos em seus nomes, em certas ocasiões, tais estagiários fazem uso desse serviço por meio da

---

<sup>2</sup> Os funcionários aposentados apesar de utilizarem os serviços da biblioteca, não influenciam mais nas atividades fins do banco.

<sup>3</sup> O público em geral pode utilizar alguns serviços da biblioteca, porém não interferem nas atividades do banco.

solicitação de algum funcionário que se responsabilize por tais itens e, algumas vezes, esses estagiários fazem pesquisas para os funcionários, com isso, influenciam diretamente no andamento dos processos e projetos elaborados na instituição.

A amostragem da pesquisa será composta pelos funcionários concursados, nível médio e superior e; estagiários que façam uso de quaisquer serviços disponibilizados pela Biblioteca. Essa seleção foi feita por meio de um levantamento dos sujeitos que solicitam pesquisas pelo e-mail da biblioteca e os sujeitos que utilizam a biblioteca fisicamente.

Para que se possa atingir um número mais elevado de respostas, o questionário será distribuído no balcão da Biblioteca e pelo e-mail utilizado pelo Departamento - [coped@bndes.gov.br](mailto:coped@bndes.gov.br).

Como o questionário aplicado nesta pesquisa poderá contribuir para o futuro projeto de Competência em Informação que a biblioteca pretende implantar no COPED, foram abordadas questões relacionadas aos serviços oferecidos pela biblioteca que permitirá não somente avaliar o comportamento informacional dos usuários, mas também:

- a) pensar de que forma os serviços podem ser mais divulgados;
- b) qual a visão dos usuários em relação a esses serviços;
- c) contribuir para a pró-eficiência desses serviços.

Portanto, nem todas as questões serão diretamente descritas na análise quantitativa da pesquisa, entretanto, farão parte da análise qualitativa, visto que tais atividades fazem parte do serviço de referência da biblioteca, serviço esse, que devidamente elaborado contribui concomitantemente para a competência em informação dos usuários.

A análise quantitativa dos dados foi realizada de maneira geral independentemente do tipo de colaborador que o sujeito representa, contudo, em alguns aspectos vale se fazer uma distinção e diferenciar os diversos perfis de usuários, já que determinadas ações são diferenciadas conforme o objetivo de cada tipo de funcionário.

A fim de contextualizar o campo empírico da pesquisa, será descrito a seguir um parecer em relação ao Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social e também ao Centro de Pesquisa de Informações e Dados.

## 5.1 BANCO NACIONAL DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) foi fundado em 1952 com sede na cidade do Rio de Janeiro e, desde então se destaca no apoio a agricultura,

indústria, infraestrutura e comércio e serviços, oferecendo através de suas linhas de crédito, condições para o desenvolvimento das micro, pequenas e médias empresas. Além do investimento nas áreas sociais direcionadas a educação, saúde, agricultura familiar, saneamento básico e transporte urbano.

A organização tem como missão “promover o desenvolvimento sustentável e competitivo da economia brasileira, com geração de emprego e redução das desigualdades sociais e regionais.” (BNDES, 2014).

Além da sede no estado do Rio de Janeiro, o banco também se estabelece fisicamente em São Paulo, Recife, Brasília, Montevideu e Londres. Seu corpo funcional é composto por: funcionários concursados, funcionários terceirizados, estagiários e jovens aprendizes.

Tais profissionais atuam em diversas áreas como, Economia, Finanças, Contabilidade, Direito, Administração, Engenharia, Psicologia, Pedagogia, Biblioteconomia e Arquivologia.

O Sistema BNDES é composto também pelas subsidiárias integrais: Financiamento de Máquinas e Equipamentos (FINAME), BNDES Participações (BNDESPAR) e BNDES PLC, onde:

FINAME: é responsável pela linha de crédito a empresas feito por intermédio de instituições financeiras credenciadas para a compra e produção de equipamentos, máquinas e bens de informática somente de fabricação nacional e credenciados pelo BNDES.

BNDESPAR: é o conjunto de empresas que possuem ações do Banco, sendo Subsidiária Integral da Empresa Pública – BNDES.

BNDES PLC: tem por finalidade a aquisição de participações acionárias em outras companhias, sediada em Londres. Tem como objetivo principal aumentar a visibilidade do Banco em meio ao mercado financeira internacional, contribuindo dessa forma, para o desenvolvimento das empresas nacionais no âmbito mundial.

## 5.2 CENTRO DE PESQUISA DE INFORMAÇÕES E DADOS

O Centro de Pesquisa de Informações e Dados – COPED – é um dos departamentos que fazem parte da Área de Planejamento do BNDES e, também aloca a Biblioteca.

O COPED tem por objetivo principal ser o centro de referência no âmbito de desenvolvimento econômico.

A equipe do COPED é composta por: 1 gerente – economista, 1 coordenadora – bibliotecária, 9 bibliotecários, 5 auxiliares de biblioteca, 5 estagiários de Biblioteconomia, 2



Jovens Aprendizes.

O COPED disponibiliza serviços como:

- Sala de leitura
- Empréstimos de obras do acervo
- Filмотeca
- Empréstimos entre Bibliotecas(EEB)
- Pesquisa temática
- COMUT<sup>4</sup>
- Clipping
- Acesso às diversas Bases de dados
- Biblioteca Digital
- Catálogo Coletivo Nacional (CCN)

Sendo a Biblioteca Digital e o CCN, são serviços mais novos e, portanto, ainda não há um retorno significativo.

O horário de funcionamento do COPED funciona da seguinte forma: de 9h às 19h30min a sala de leitura fica aberta aos funcionários e o atendimento no balcão funciona de 10h às 18h. O atendimento ao público externo funciona todas as terças e quartas de 10h às 18h e os mesmos podem fazer uso da sala de leitura, dos computadores e dos itens disponíveis no acervo, porém a consulta só pode ser feita no local. Caso o usuário externo queira solicitar o empréstimo de quaisquer itens do acervo, o mesmo deve fazer parte de uma das instituições que tenham convênio com a biblioteca e solicitar a demanda a sua biblioteca de origem para que se faça o Empréstimo entre Bibliotecas ou o serviço de COMUT.

---

<sup>4</sup> COMUT se trata de uma rede de comutação bibliográfica de documentos técnico-científicos entre diversas bibliotecas do Brasil.

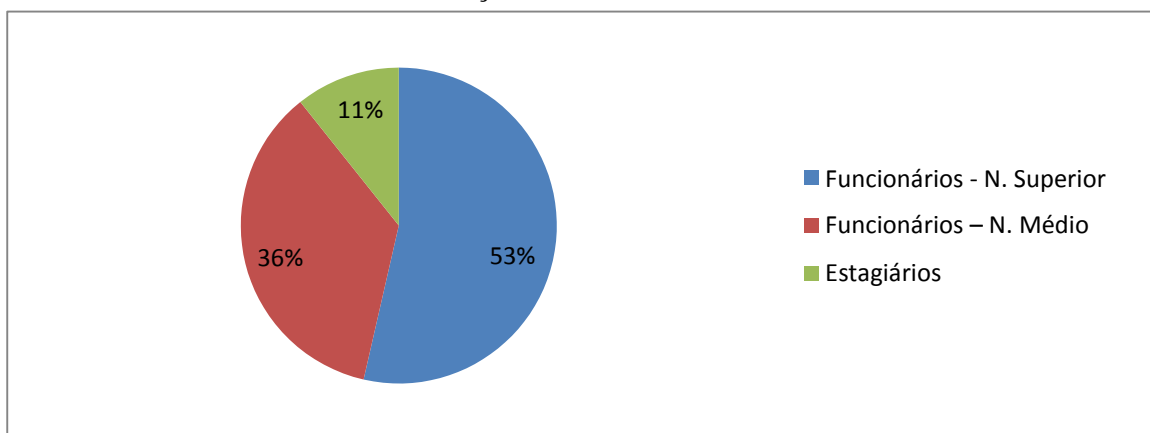
## 6 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

A seguir serão apresentados alguns dados coletados através da aplicação do questionário distribuído para os colaboradores do banco.

Os questionários foram distribuídos para aproximadamente 180 sujeitos, pessoalmente e por e-mail, mas somente 28 retornaram os questionários completamente respondidos e, portanto, estes foram a nossa amostra da população da pesquisa.

Abaixo, encontra-se a relação dos colaboradores que responderam a pesquisa.

Gráfico 1 – Relação dos Colaboradores Analisados



**Fonte:** A autora

Através dos dados apresentados foi possível compreender melhor o comportamento informacional dos usuários da biblioteca em relação às suas competências, de que forma buscam as informações que necessitam, como avaliam tais informações, e como é a relação desses usuários com os bibliotecários e com os serviços oferecidos pela biblioteca.

O primeiro dado avaliado foi a relação de quantos desses usuários entendiam o que era ser uma pessoa competente em informação. Somente 21% dos usuários afirmaram saber o significado de “ser uma pessoa competente em informação” e, assim mesmo, algumas dessas pessoas não associavam tal afirmação ao conceito de Competência em Informação. Tal ausência prova que mesmo que a discussão do tema “Competência em Informação” tenha evoluído bastante nos últimos 15 anos no Brasil, na prática ainda há um grande déficit, como afirma Dudziak (2008), em relação às práticas de competência em informação no país.

No que se refere ao comportamento informacional da amostra da pesquisa, todos os usuários utilizam a Internet como principal fonte de busca de informações, onde o principal buscador é o site Google, usado por todos os usuários. Tal dado é bastante interessante, já que, 89,3% dos usuários dizem buscar informações em documentos físicos e eletrônicos, o que leva a concluir que mesmo ao utilizar documentos físicos, tais usuários fazem uso de recursos eletrônicos, formando uma rede comunicacional advinda da Globalização e formando a chamada “Sociedade da Informação” definida por alguns autores como Castells (1999) e Valentim (2002).

Há de ressaltar que uma pequena parcela dos usuários analisados utiliza outras fontes, além do Google, para recuperar as informações desejáveis conforme demonstra o quadro abaixo:

Quadro 2– Tipos de Fontes de Informação utilizadas

Fontes citadas	Quantidade
Google Acadêmico	7
Sites Jurídicos	5
CAPES	2
Jurisprudência	2
Sites Governamentais	2
SIDRA	1
IBGE	1
Wikipédia	1
SCIELO	1
EBSCO	1
LAFIS	1
BROADCAST	1

**Fonte:** A autora

Observa-se que aproximadamente 57% dos usuários avaliados utilizam Bases de Dados em suas pesquisas, e entre essa totalidade, 61% afirma ter dificuldades em buscar e recuperar informações nas mesmas. Além disso, 11% desses mesmos sujeitos que afirmam utilizar Bases de Dados em suas pesquisas consideram o Google como uma Base de Dados e utilizam apenas essa ferramenta para recuperar as informações que necessitam. Todavia, o Google é apenas um site de busca como descrito por Silva (2014). Já as Bases de Dados são

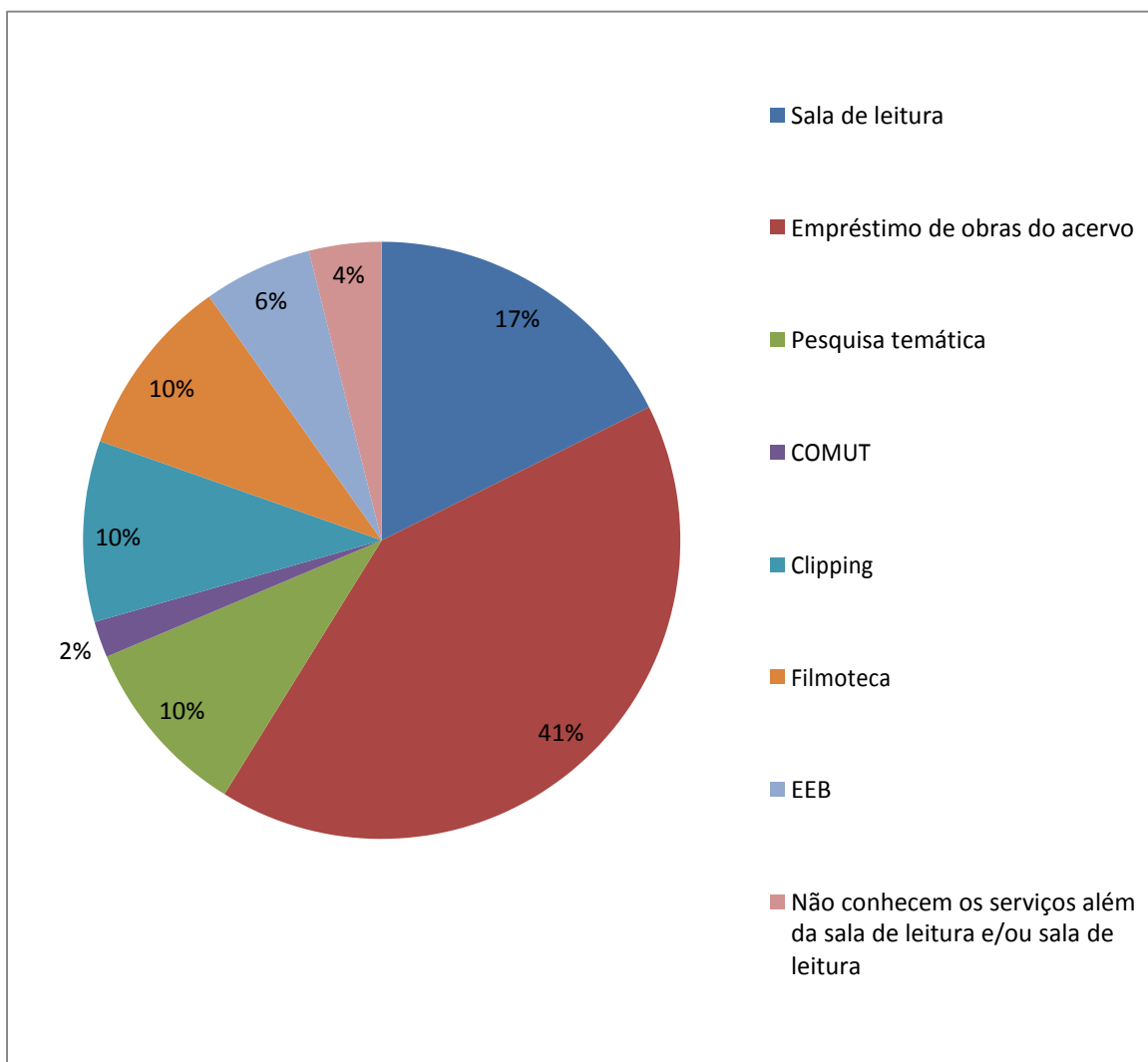
repositórios informacionais em que os conteúdos inseridos nas mesmas são disponibilizados na íntegra, o que nem sempre ocorre no Google. Geralmente os usuários não reconhecem tal diferença e tão pouco estão a par das Bases de Dados que são específicas nos assuntos que procuram e, conseqüentemente, deixam de recuperar informações que poderiam ser válidas para suas respectivas pesquisas.

Outro dado analisado foi o uso da linguagem controlada nas buscas realizadas pelos usuários. Apenas 28,6% dos usuários fazem uso desse recurso, sendo que nenhum dos funcionários de nível médio pesquisados faz uso de uma linguagem controlada para recuperar informações, estes, por sua vez, fazem suas buscas com uma linguagem formal e sem nenhum critério mais elaborado em suas pesquisas.

No que concerne a avaliação da informação, 75% dos usuários afirmam usar um ou dois critérios de avaliação da informação recuperada tanto por eles quanto pelos profissionais bibliotecários, porém a maioria deles só considera essa avaliação no momento da recuperação da informação, visto que nem sempre essa avaliação é suficiente para definir se tais informações serão válidas para serem utilizadas em suas pesquisas.

Apenas 46,4% dos usuários costumam solicitar ajuda de profissionais bibliotecários em suas pesquisas. Entretanto, 85,7% dos usuários pesquisados afirmam conhecer os bibliotecários do COPED. Constata-se assim que muitos desses sujeitos não reconhecem uma das principais funções do profissional bibliotecário que é a mediação entre a informação e o usuário. A maioria desses sujeitos enxerga o ambiente da biblioteca como um espaço apenas para leitura e empréstimos de obras do acervo físico da biblioteca. Essa visão é confirmada pelo gráfico a seguir, onde é observado que os serviços mais utilizados pelos usuários são exatamente o empréstimo das obras do acervo e a sala de leitura, uma parte desses usuários nem ao menos conhecem os serviços que a biblioteca disponibiliza além dos citados anteriormente.

Gráfico 2 – Serviços disponibilizados na biblioteca



**Fonte:** A autora

Segundo esses dados é possível afirmar que há certa distância entre os profissionais bibliotecários e os usuários da biblioteca, dificultando ainda mais o processo de capacitação desses usuários, mesmo sendo o bibliotecário o profissional da informação capaz de educar e capacitar os sujeitos a buscar, avaliar e utilizar a informação de forma mais eficiente, como descreve Campelo (2009).

Tal distância pode ser um dos motivos pelo qual os usuários não conseguiam diferenciar o catálogo eletrônico e o Portal do COPED, disponibilizados na Intranet do banco. Para que eles entendessem a diferença durante a aplicação do questionário, foi necessário inserir a imagem de ambos. Entretanto a utilização desses recursos é bem satisfatória visto que, 75% da amostra da pesquisa afirmam utilizar o Portal do COPED e apenas 25% afirmam ter dificuldades em buscar informações no mesmo. Em relação ao catálogo eletrônico, 82% da amostra afirmam utilizar tal recurso e somente 18% relatam

ter dificuldades em buscar as informações no catálogo.

Outro dado relevante é que 61% da amostra afirmam que as pesquisas realizadas por eles são voltadas para serviços internos do banco. Ou seja, essas pesquisas implicam diretamente nas atividades desenvolvidas no banco e, portanto, é fundamental que esses usuários estejam capacitados em não só realizar suas pesquisas de forma mais eficiente como também utilizem as informações por eles recuperadas para o melhor desempenho e resultados da instituição como um todo.

Com tudo, 89,3% da amostra gostariam de receber capacitação para tornarem suas pesquisas mais relevantes, o que significa que existe uma necessidade informacional muito grande por parte desses usuários, mas ao mesmo tempo ainda lhes faltam competências suficientes para conseguirem suprir tais necessidades.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações são insumos fundamentais para a produção de conhecimento. Os estudos do tema “competência em informação” cresceu e evoluiu consideravelmente nos últimos anos na área da Ciência da Informação, no entanto, ainda há um déficit na prática do tema nas unidades de informação. A análise da pesquisa feita durante o decorrer do trabalho mostrou claramente que os sujeitos, na sua maioria, não sabem o significado de “competência em informação” mesmo possuindo uma boa formação acadêmica e, que por isso acabam deixando de usar recursos que poderiam fazer com que suas pesquisas fossem mais eficientes. É fundamental que o assunto não fique apenas na teoria e que os sujeitos das demais áreas tenham o conhecimento do tema para que possam compreender e dar o devido valor a tal prática fazendo com que não só a organização – BNDES – mais o país como um todo possa progredir ainda mais.

Por meio dos resultados obtidos na pesquisa, é fundamental que os profissionais bibliotecários possam reconhecer a necessidade de planejar a capacitação sistemática para seus colaboradores, visto a necessidade evidenciada na pesquisa. Para isso, é imprescindível que o profissional da informação se faça presente em meio à organização e apresente de que forma pode contribuir junto aos usuários/colaboradores para aperfeiçoar e otimizar as pesquisas realizadas pelo corpo funcional da organização, uma vez que são esses profissionais que detêm as devidas competências para capacitar os sujeitos a se tornarem competentes em informação. Entretanto, para que os usuários sejam competentes em informação, primeiramente é necessário conscientizar, não somente os usuários, mas em um futuro próximo, a própria Instituição, em relação importância da competência em informação (CoInfo) como diferencial nas tomadas de decisão e para o uso estratégico/competitivo da informação. Posteriormente, criar procedimentos que possam ir além de treinamentos de bases de dados, como também projetos para que os colaboradores possam conhecer e reconhecer a importância do bibliotecário, já que muitos desconhecem, e consequentemente que seja maior valorização as pesquisas e todos os recursos que a biblioteca oferece.

No caso do BNDES, os funcionários sendo competentes em informação, não só ajudarão a empresa, mas também, contribuirão ainda mais para o desenvolvimento econômico e social do país. Nesse contexto não só a análise do nível de competência em informação dos usuários da Biblioteca Paulo Roberto de Sousa Melo torna-se algo relevante, pois o nível de competência de seus colaboradores impacta diretamente na excelência da atuação do BNDES na economia brasileira. Para que o BNDES possa alcançar seus

objetivos, é importante que seus colaboradores desenvolvam e/ou aprimorem habilidades informacionais necessárias para o uso proficiente das informações.



## REFERÊNCIAS

ALA. **American Library Association**. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, 1989. Disponível em:  
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>>. Acesso em: 8 nov. 2014.

BNDES. **Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social**. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em:  
<[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes\\_pt/Institucional/O\\_BNDES/A\\_Empresa/](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/O_BNDES/A_Empresa/)>. Acesso em: 30 out.2014.

BOURDIEU, Pierre. **Questões de sociologia**. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1983.

BUCKLAND, Michael K. Informação como coisa. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p. 351-360,1991.  
Traduzido por: Luciane Artêncio. Disponível em:  
<<http://www.uff.br/ppgci/editais/bucklandcomocoisa.pdf>>. Acesso em: 9 nov. 2014.

BUSH, Vannevar. As We May Think. **The Atlantic Monthly**, v. 176, n. 1, p. 101-108, jul. 1945.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico**.  
Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. 208f.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003.  
**Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. Disponível em:  
<[http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm)>. Acesso em: 15 abr. 2015.

CASARIN, Helen de Castro Silva; CONEGLIAN, André L. O.; SANTOS, Camila Araújo dos. Competência em informação e sua avaliação. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. cap. 12, p. 255-277.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 2.ed., v. 1, rev. e atual. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAVALCANTE, Ligia; RASTELI, Alessandro. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Rev. Eletrônica de Biblioteconomia e Cie. da Inf.**, v. 18, n.36, p.157-180, jan./abr.2013.  
Disponível em:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p157>>. Acesso em: 10 nov.2014.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman, VALENTIM, Marta Lígia. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. In: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. cap. 11, p. 235-254.

DAFT, Richard L. **Organizações: teorias e projetos**. 2.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

DAVENPORT, Thomas H, PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DUDH. **Declaração Universal dos Direitos do Homem**. Disponível em: <<http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tidhuniversais/cidh-dudh.html>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

DUDZIAK, E. A., GABRIEL, M. A., VILLELA, M. C. O. A educação de usuários de bibliotecas universitárias rente à sociedade de conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11, Florianópolis, 2000. Não paginado. SNBU. **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>. Acesso em 11 nov. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>>. Acesso em: 11 nov. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045>>. Acesso em: 11 nov. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000691&dd1=92de9>>. Acesso em: 10 nov. 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3.ed., rev. e aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento Informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação / Universidade de Brasília, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MASSON, G; MAIDARDES, J. A Ideologia da Sociedade do Conhecimento e suas implicações para a educação. **Currículo sem Fronteiras**, v. 11, n. 2, p.70- 85, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://132.248.9.34/hevila/CurriculosemFronteiras/2011/vol11/no2/5.pdf>>. Acesso em: 30

out. 2014.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Infor.**, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez., 2006. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf)>. Acesso em: 19 maio 2015.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da internet**. 3.ed. Rio de Janeiro: Ed. Saraiva, 2011.

ORTEGA, Cristina Dotta, LAURA, Marilda Lopes Ginez. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje. **Rev. Cie. da Inf.**, v.11, n.2, abr. 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr10/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/abr10/Art_03.htm)>. Acesso em: 13 nov. 2014.

PASSOS, Carlos Artur Krüger. Novos modelos de gestão e informações. In: LASTRES, Helena M. M., ALBAGLI, Sarita (organizadoras). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **Revista de Ciência da Informação**, n. zero, dez. 1999. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez99/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/dez99/Art_01.htm)>. Acesso em: 19 maio 2015.

SILVA, Emanuella dos Santos. **Inteligência coletiva sob controle?: a hegemonia do Google e seu domínio, apropriação e mediação da informação no ciberespaço**. 2014. 116f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/4485/1/arquivototal.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

SNBP. **Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas**. Disponível em: <<http://snbp.bn.br/tipos-de-bibliotecas/>>. Acesso em: 30 out. 2014.

SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 4, ago. 2002. Disponível em: <[www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)>. Acesso em: 19 maio 2015.

## APÊNDICE A - Questionário

☐ Estagiário   ☐ Funcionário – Nível Médio   ☐ Funcionário – Nível Superior

**Área / Departamento:** \_\_\_\_\_

O presente questionário visa traçar o perfil dos usuários do Centro de Pesquisa de Informações e Dados (COPED) com a finalidade compreender suas competências informacionais e mapear as dificuldades na recuperação e utilização da informação. Esse questionário faz parte da pesquisa realizada para o Trabalho de Conclusão de Curso da estagiária Tayana Cezar no curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, sob orientação do professor Robson Costa e, subsidiar o Projeto de Competência em Informação de responsabilidade da bibliotecária Bruna Ramos, que será implementado futuramente pelo Centro de Pesquisa de Informações e Dados.

**1 - Você sabe o que significa ser competente em informação?**

- ( ) Sim ( ) Não

**2 - Você se considera uma pessoa competente em informação?**

- ( ) Sim ( ) Não  
( ) Não sei o significado de competência em informação

**3 - Quais os tipos e formatos de fonte de informação que você utiliza para a realização de suas pesquisas?**

***Tipo***

### *Formato*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Livros                    | <input type="checkbox"/> Documentos físicos               |
| <input type="checkbox"/> Artigos                   | <input type="checkbox"/> Documentos eletrônicos           |
| <input type="checkbox"/> Periódicos                | <input type="checkbox"/> Documentos físicos e eletrônicos |
| <input type="checkbox"/> Estudos                   |   |
| <input type="checkbox"/> Sites/páginas da internet |   |
| <input type="checkbox"/> Outros                    |   |

**4 - Você utiliza a Internet para elaboração de suas pesquisas? Em caso positivo, por quais fontes você inicia tais pesquisas? (Ex.: Google, Google Acadêmico, Bases de Dados específicas, Jornais, etc.)**

---

---

**5 – Quantas palavras em média você utiliza para realizar sua pesquisa?**

---

**6 – Para executar sua busca, você utiliza a linguagem natural (os termos que usamos normalmente no nosso dia-a-dia) ou controlada (termos pré-estabelecidos pelo servidor, ex.: palavras, termos, tags, já disponíveis na página que você está procurando determinada informação)?**

☐ Linguagem natural

☐ Linguagem controlada

**7 - As informações que você recupera são, de fato, utilizadas para os devidos fins da sua pesquisa?**

☐ Sim

☐ Não

**8 – Quais os serviços oferecidos pela biblioteca você mais utiliza?**

☐ Sala de leitura

☐ Empréstimo de obras do acervo (livros, artigos, periódicos, teses e etc)

☐ Filmoteca

☐ Empréstimos entre bibliotecas

☐ Pesquisa de temas e artigos

☐ COMUT

☐ Clipping

☐ Não conheço os serviços oferecidos pela biblioteca além da sala de leitura e do empréstimo de obras do acervo.

**9 – Você conhece os bibliotecários do COPED?**

☐ Sim

☐ Não

### 10 - Você costuma solicitar ajuda aos profissionais bibliotecários em suas pesquisas?

☐ Sim ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

### 11 – As informações recuperadas pelos profissionais bibliotecários são satisfatórias, ou seja, você as utiliza para a elaboração de seus trabalhos?

☐ Sim ☐ Algumas vezes  
☐ Não ☐ Não solicito ajuda dos bibliotecários.

### 12 - Já utilizou o Portal da Biblioteca?

☐ Sim ☐ Não

### Portal COPED

**Portal de Informação e Conhecimento**

[Início](#) | [COPED](#) | [GEOBNDES](#) | [Grupos de Trabalho](#) | [Guias Socioambientais](#) | [MAE](#) | [Material de Cursos](#) | [Monitoramento e Avaliação \(M&A\)](#) | [Newsletter](#) | [Memória](#) | [Mapa](#)

**BIBLIOTECA**

- i) Aquisição de publicações
- ii) Bases de dados e periódicos eletrônicos
- iii) Biblioteca Digital
- iv) Circulação de Periódicos
- v) Consulta ao Acervo
- vi) Doações
- vii) Dúvidas Frequentes
- viii) Empréstimo e Devolução
- ix) Fale Conosco
- x) Filmoteca
- xi) Links
  - i) Bibliotecas
  - ii) Editoras e Livrarias
- xii) Pesquisa de temas e setores

**Biblioteca** ▶ **Consulta ao acervo**

**Biblioteca**  
[Clique aqui para acessar o catálogo de publicações](#)

Através do sistema Pergamum é possível consultar todo o acervo da biblioteca, reservar as publicações que estão emprestadas e renovar seus empréstimos.

**Últimas aquisições**  
[Conheça a lista das aquisições do COPED em abril](#)

**Livros mais emprestados**  
[Conheça os títulos mais emprestados em março](#)

**Periódicos mais consultados**  
[Conheça os títulos mais emprestados em março](#)

O acervo da **Biblioteca Paulo Roberto de Souza Melo** é composto por Artigos, Estudos Regionais e Setoriais, Impressos Não-Estruturados, Fundos e Programas, Livros, Multimídias (CD-ROM e DVD), Periódicos, Seminários, Tabelas e Teses.

**Horário para consulta ao acervo:**

**Usuário interno:**  
 - 2ª a 6ª, das 10h às 12h30min e das 14h às 18h

**Salão de leitura:**  
 - 2ª a 6ª, das 8h às 19h30min

**Salas de estudo em grupo\*:**  
 - 2ª a 6ª, das 10h às 18h

**Usuário externo: atendimento exclusivamente nos dias e horários abaixo:**  
 - 3ª e 4ª, das 10 às 18h

**13 – (Só responda caso a questão anterior seja positiva) Existiu dificuldade para encontrar/acessar as informações que você pretendia ao realizar sua pesquisa no Portal COPED?**

( ) Sim

( ) Não

**14 - Já utilizou o catálogo eletrônico da biblioteca?**

( ) Sim

( ) Não

### *Catálogo eletrônico*



**15 – (Só responda caso a questão anterior seja positiva) Você consegue compreender com facilidade os campos de busca que devem ser utilizados para otimização da sua pesquisa no catálogo eletrônico da biblioteca?**

( ) Sim

( ) Não

**16 -(Só responda caso a questão anterior seja negativa) Qual(s) a(s) maior(s) dificuldade(s) que você encontra ao fazer uma pesquisa no catálogo eletrônico da biblioteca?**

---

---

**17 - Você sabe o que são Bases de Dados?**

☐ Sim

☐ Não

**18 – Na sua opinião, a Plataforma EBSCO e o Portal de periódicos da CAPES podem ser considerados Bases de Dados?**

☐ Sim

☐ Não

**Obs.:**

---

**19 - Na sua opinião, o Google pode ser considerado uma Base de Dados?**

☐ Sim

☐ Não

**20 - Você utiliza Bases de Dados como fontes para realizar suas pesquisas?**

☐ Sim

☐ Não

**21 – (Só responda caso a questão anterior seja positiva) Qual(s) a(s) Base(s) de Dados que você mais utiliza?**

---

---

**22 - (Só responda caso a questão 20 seja positiva) Existe algum tipo de dificuldade para obter informações na(s) Base(s) de Dados que você utiliza?**

☐ Sim

☐ Não





**29 - Ao utilizar trabalhos de terceiros na sua pesquisa, você segue as exigências da lei de direitos autorais e faz uso da citação corretamente?**

☐ Sim, sigo e faço uso da citação corretamente

☐ Sim, mas não sei fazer a citação corretamente

☐ Não

**30 – Você gostaria de receber capacitação para pesquisar, avaliar e utilizar as informações de forma mais eficiente?**

☐ Sim

☐ Não

**Observações:**

---

---

---

---

---

---